



Zorginstituut Nederland
De heer xxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxx

Postadres

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Tel: (070) 356 35 63

Fax: (070) 360 75 72

bureau@nationaleombudsman.nl

www.nationaleombudsman.nl

Doorkiesnummer

(070) xxxxxxxxxxx

Datum

Ons nummer

xxxxxxxxxxxx

Uw brief

Uw kenmerk

Bijlagen

Behandelend medewerker

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Onderwerp

xxxxxxxxxxxxxxxx

Geachte heer xxxxx,

Dit jaar heeft de Nationale ombudsman onderzoek gedaan naar de wijze waarop Zorginstituut Nederland de wanbetalersregeling uitvoert. Op 27 september 2016 heeft hij hierover een rapport uitgebracht. Dit rapport is mede bedoeld om van te leren bij de overdracht van de regeling van het Zorginstituut aan het CAK op 1 januari 2017.¹

Met deze brief wordt het onderzoek naar de uitvoering van de wanbetalersregeling afgesloten.

Conclusies rapport

De Nationale ombudsman heeft in zijn rapport geconcludeerd dat het niet goed gaat met de uitvoering van de wanbetalersregeling. Vervolgens heeft hij beschreven wat burgers bij de uitvoering van de regeling in redelijkheid van de verantwoordelijke overheidsinstantie mogen verwachten. Het gaat hier kort gezegd om correcte bejegening, juiste en duidelijke informatieverstrekking en goede ketensamenwerking.

Om aan deze gerechtvaardigde verwachtingen te kunnen voldoen, heeft de Nationale ombudsman aanbevelingen aan het Zorginstituut, het CAK en aan het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) gedaan om het beleid op deze punten te verbeteren.

Aanbevelingen in het rapport

De Nationale ombudsman deed de aanbeveling aan het Zorginstituut om alles in het werk te stellen de wanbetalersregeling tot aan de overdracht zo zorgvuldig mogelijk uit te voeren en zich bij het wegwerken van zijn achterstanden coulant naar de burger toe op te stellen. Voorts deed hij aan het CAK de aanbeveling om alles in het werk te stellen om aan de gerechtvaardigde verwachtingen te kunnen voldoen, waarbij verbeteringen in informatieverstrekking, bejegening en ketensamenwerking noodzakelijk zijn. Tot slot gaf hij het ministerie in overweging

¹ Rapport Nationale ombudsman 'Zorgen voor de toekomst' van 27 september 2016, 2016/090

Ons nummer
201614255

2

om het overdrachtsproces nauwkeurig te monitoren en het burgerperspectief hierbij goed voor ogen te houden.

Verdere ontwikkelingen

Na uitkomst van het rapport zijn de Nationale ombudsman, bovengenoemde instanties en het CJIB op 9 november 2016 bijeengekomen om aan de hand van de conclusies en aanbevelingen uit het rapport te bespreken wat de huidige stand van zaken is. Het doel van deze bijeenkomst was om te horen wat de reacties van de instanties op het rapport waren en wat de vervolgstappen zullen zijn gedurende de komende periode.

Ook heeft de Nationale ombudsman kennis genomen van de beleidsreactie van 4 november 2016 van de minister van VWS op het rapport aan de Tweede Kamer.

Hieronder wordt weergegeven welk verbeterproces de verantwoordelijke instanties inmiddels hebben ingezet en welke acties op dit moment worden voorbereid om de uitvoering van de regeling te verbeteren. Volgens de instanties zullen duidelijkheid, behoorlijkheid, snelheid en klantgerichtheid voorop komen te staan.

Inwerkingtreding nieuw debiteurenbeleid

Het Zorginstituut heeft allereerst laten weten het rapport als plan van aanpak voor verbeteringen te zien. Voor verbeteringen op de korte termijn heeft het Zorginstituut inmiddels een geheel vernieuwd debiteurenbeleid en debiteurenbeheer ontwikkeld. Dit beleid is in werking getreden op 1 oktober 2016 en is gericht op snel, correct en klantgericht innen. Binnen een kort tijdsbestek zal worden achterhaald of de inning mogelijk is. Is dit niet het geval, dan zal op coulante wijze worden bekeken hoe tot een oplossing kan worden gekomen. Hierbij zal zoveel als mogelijk contact worden opgenomen met de wanbetaler of broninhouder. Voorkomen wordt dat wanbetalers en/of broninhouders na lange tijd plotseling nog een vordering ontvangen.

Het CAK werkt inmiddels samen met het Zorginstituut om het nieuwe beleid te realiseren, mede met als doel de systemen beter op elkaar aan te laten sluiten. Indien oude vorderingen worden geïnd, gebeurt dit volgens het redelijkheid- en behoorlijkheidsbeginsel.

Ons nummer
201614255

3

Verbetering klachtbehandeling

Tevens hebben het Zorginstituut en het CAK aangegeven dat in de afgelopen maanden veel aandacht is besteed aan de optimalisering van klachtbehandeling. Het Zorginstituut heeft toegezegd te zoeken naar maatwerkoplossingen en, waar aangewezen, coulance te betrachten.

Voorts zijn de huidige medewerkers vanaf nu opgeleid in het behandelen van klachten. Mede door middel van coaching-gesprekken met klachtbehandelaars wordt geprobeerd verbetering te realiseren. Na ieder huidig telefoongesprek wordt de klanttevredenheid getoetst. Voorts wordt aan de inhoud van de brieven gewerkt; minder juridisch met een duidelijke boodschap voor de burger.

Verbetering informatieverstrekking

Op het gebied van ketenoverstijgende informatievoorziening zijn volgens partijen nog verbeteringen mogelijk.

Door nauwere samenwerking met het CJIB kan op verzoek van de klant een complete en juiste specificatie worden verstrekt van de nog openstaande bedragen aan wanbetalerspremies. Op termijn zal deze financiële informatie standaard en periodiek verstrekt worden aan burgers. Maar hier zijn ICT-toepassingen voor nodig. Onderzocht wordt in hoeverre en wanneer dit mogelijk is. Tot die tijd wordt op verzoek van de burger een overzicht van openstaande schulden opgestuurd. Hierbij zal door het Zorginstituut, het CAK en het CJIB nauw worden samengewerkt; de betrokken ketenpartners zullen niet uitsluitend informatie verstrekken vanuit de eigen instantie, maar zullen ook bij de ketenpartners handmatig uitzoeken wat de volledige openstaande schuld is. Dit zal meerdere keren worden gecheckt, waardoor de uitkomst eenduidig zal zijn.

Snelle en meer zorgvuldige uitbetaling

Ook het versneld terugbetalen van tegoeden aan burgers is volgens partijen voor verbetering vatbaar. Het systeem van de eindafrekening en de herziene eindafrekening, die in sommige gevallen daarna nog wordt opgesteld, zal worden vervangen door een systeem waarbij eerst een voorlopige afrekening zal worden verstrekt. Door dit systeem zullen de eventuele terugbetalingen worden versneld. Indien later blijkt dat de burger nog meer tegoed heeft, zal dit in een eindafrekening worden verwerkt. Dit vergt een proces- en systeemwijziging waar

Ons nummer

201614255

4

momenteel aan wordt gewerkt. Verwacht wordt dat deze proces- en systeemwijzigingen begin 2018 zijn doorgevoerd.

Overdracht CAK

De systemen van het Zorginstituut zijn per 1 oktober 2016 overgedragen aan het CAK. Gedurende de komende maanden zal het CAK de meest urgente verbeterpunten prioriteren. Het CAK gaat ervan uit dat het na de overdracht op 1 januari 2017 nog meer inzicht in deze systemen zal krijgen, zodat deze verder kunnen worden verbeterd. Ook het gehele ketenproces zal na 1 januari 2017 verder onder de loep worden genomen. Belangrijke ketenpartners als het CJIB, de Belastingdienst Toeslagen en het UWV zullen daarbij nauw worden betrokken.

Persoonsgerichte aanpak

Het CJIB is bezig de dienstverlening te verbeteren door het inzetten van persoonsgerichte inning. Het klachtmanagement wordt in overleg met het Zorginstituut en het CAK verder geoptimaliseerd en klachtbehandelaars worden getraind in de juridisering bij het beantwoorden van klachten. Concreet houdt dit in dat sneller de telefoon wordt gepakt als het CJIB opmerkelijk betaalgedrag signaleert. Het CJIB heeft aangegeven stappen te willen zetten met een tweeledig doel; een efficiëncyslag voor de overheid en een betere aanpak voor de burger. De Nationale ombudsman gaat ervan uit dat dit verbeterproces bij het CJIB ook ten goede zal komen aan de gehele keten. Verder richt ook het Zorginstituut zelf zich nu meer op een persoonsgerichte aanpak. Toegezegd is dat deze meer persoonlijke werkwijze na 1 januari 2017 door het CAK zal worden voortgezet.

Monitoren VWS

Ten slotte heeft de minister van VWS toegezegd de uitvoering van de wanbetalersregeling ook na het overdrachtsproces nauwkeurig te blijven monitoren en het burgerperspectief hierbij goed voor ogen te houden. De minister acht het een goede zaak dat het Zorginstituut, in samenspraak met het CAK, de aanbevelingen tot verbetering nog voor de overheveling van regeling heeft opgepakt. Zij heeft het vertrouwen dat het CAK na de overheveling het verbeterproces zal voortzetten. Het CAK kan daarbij gebruik maken van zijn ervaringen op het gebied van klantgerichte incasso.

Ons nummer

201614255

5

Opvolgen aanbevelingen

Ik heb met instemming kennis genomen van alle in gang gezette ontwikkelingen om de uitvoering van de wanbetalersregeling te verbeteren. Ik stel het zeer op prijs dat alle betrokken partijen de aanbevelingen ter harte hebben genomen en zijn overgegaan tot concrete acties op het gebied van bejegening, informatieverstrekking en ketensamenwerking. Ik acht hiermee de aanbevelingen als opgevolgd.

Wel zullen wij de ontwikkelingen nauwgezet blijven volgen. Ook blijven wij uiteraard elke klacht gedegen behandelen. Mochten onze zorgen in de komende periode op basis van de klachten weer toenemen, dan zal ik de verantwoordelijke instanties opnieuw benaderen en onze bevindingen kenbaar maken.

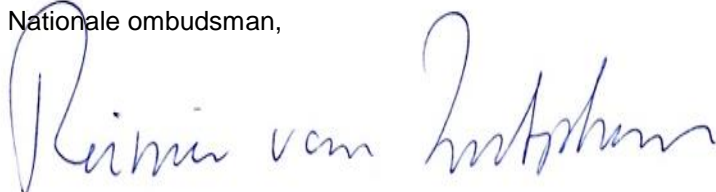
Deze brief zal vandaag ook aan de andere betrokken instanties worden verzonden. Voorts wordt de brief aan de vaste Tweede Kamercommissie van VWS gestuurd en op onze website gepubliceerd.

Ten slotte dank ik u hartelijk voor alle informatie die u tijdens het onderzoek hebt verstrekt.

Contact

Hebt u over deze brief nog vragen, dan kunt u contact opnemen met mevrouw xxxx. U kunt haar op maandag, dinsdag en donderdag bereiken via telefoonnummer (070) xxxxx en e-mailadres bureau@nationaleombudsman.nl.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,



Reinier van Zutphen